

**Автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
«КАЛИНИНГРАДСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ»**

Утверждено  
Научно-методическим советом Института  
протокол заседания  
№ 10/ 20 от 20 мая 2021г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ  
(Б1.В.ДВ.10.2)**

Направление подготовки	<b>38.03.04 Государственное и муниципальное управление</b>
Направленность программы	<b>региональное и муниципальное управление</b>
Квалификация (степень) выпускника (уровень направления подготовки)	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>очная</b>

Калининград

**Лист согласования рабочей программы дисциплины**

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана в соответствии с ФГОС высшего образования по направлению подготовки (специальности) 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13 августа 2020 г. N 1016

Автор программы:

кандидат педагогических наук,  
доцент

Чмырева М.Я.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании научно-методического совета Института, протокол № 10/20 от 20 мая 2021г.

Регистрационный номер 64 ВГ6/17

## Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины .....	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП .....	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	4
4. Объем, структура и содержание дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....	6
5. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем .....	10
6. Оценочные средства для проведения входного, текущего, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине и методические материалы по ее освоению .....	11
7. Основная и дополнительная учебной литература и электронные образовательные ресурсы, необходимые для освоения дисциплины .....	12
8. Дополнительные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	13
9. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	13
<b>Приложение 1</b> Оценочные средства для проведения входного, текущего, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине и методические материалы по ее освоению .....	14

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» - выработка компетенций, ориентированных на актуализацию и формирование теоретических и практических знаний по вопросам оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Задачи:

- Формирование мировоззрения квалифицированного профессионального бакалавра государственного и муниципального управления;
- Оказание содействия в овладении содержанием государственного и муниципального управления как специальности и как объекта научного изучения, технологии и специфики этой профессии на основе теории и организации государственного и муниципального управления.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

### 2.1. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» является дисциплиной по выбору Б1.В.ДВ.10.2. учебного плана АНООВО «КИУ» по направлению подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление.

Изучение дисциплины необходимо строить с учетом междисциплинарных связей с дисциплиной «Основы маркетинга» «Электронное правительство» и др.

### 2.2. Календарный график формирования компетенции

Таблица -1 Календарный график формирования компетенции

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и практик, участвующих в формировании компетенции	Курсы				
		1	2	3	4	5
1.	Электронное правительство				+	
2.	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг				+	
3.	Основы маркетинга		+			
4.	Организационно-управленческая практика			+		

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

### 3.1. Базовые понятия, используемые в дисциплине

Государственная услуга, муниципальная услуга, многофункциональный центр, заявитель, автоматизированная система, информационный портал, административные регламенты

### 3.2. Планируемые результаты обучения

Планируемыми результатами обучения по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» являются знания, умения и навыки, характеризующие пороговый, базовый и продвинутой уровни компетенции.

Таблица 2 – Перечень результатов обучения, формируемых в ходе изучения дисциплины

Перечень контролируемой компетенции (или её части)		Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
код	Содержание компетенций	
ОПК-2	Способен разрабатывать и реализовывать управленческие решения, меры регулирующего воздействия, в том числе контрольно-надзорные функции, государственные и муниципальные программы на основе анализа социально-экономических процессов	<p><b>знать:</b></p> <p>3.1. - понятие и признаки государственных и муниципальных услуг;            3.2. - принципы регламентации и стандартизации деятельности органов государственной и муниципальной власти;            3.3. - требования к разработке административных регламентов услуг;            3.4. – формы предоставления государственных и муниципальных услуг. принципы регламентации и стандартизации деятельности организаций, предоставляющих услуги организационный механизм предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p><b>уметь:</b></p> <p>У.1.– ставить цели и формулировать задачи, связанные с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг;            У.2.– ставить цели и формулировать задачи, связанные со стандартизацией и регламентацией деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг;            У.3.– организовывать командное взаимодействие в рамках процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг;            У.4.– разрабатывать административные регламенты государственных и муниципальных услуг;            У.5.– разрабатывать системы оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;            У.6.– использовать различные методы оценки эффективности деятельности органов власти по стандартизации и регламентации.</p>
ОПК-5	Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	<p><b>владеть:</b></p> <p>В.1. - методологией, принципами и технологиями организации предоставления государственных и муниципальных услуг;            В.2.– навыками оценки эффективности мероприятий по стандартизации и регламентации деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг;            В.3.– навыками экспертизы реестров государственных и муниципальных услуг;            В.4.– навыками экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг.</p>

Планируемыми результатами обучения по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом.

### 3.3. Матрица соотнесения тем дисциплины с формируемыми в них компетенциями

Таблица 3 – соотнесения тем дисциплины с формируемыми в них компетенциями

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Кол-во часов	Коды формируемых компетенций
			ОПК-.2, ОПК-5
1.	Раздел 1. Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению	14/ 10,5	+
2.	Раздел 2. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	15/ 11,25	+
3.	Раздел 3. Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг	14/10,5	+
4.	Раздел 4. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти	16/12	+
5.	Раздел 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде	14/10,5	+
6	Раздел 6. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг	16/ 12	
7	Раздел 7. Организация предоставления органами власти социально-значимых услуг через подведомственные учреждения	15/11,25	
8.	Зачет с оценкой	4/3	+

#### 4. Объем, структура и содержание дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

##### 4.1 Объем дисциплины

Таблица 4 – Трудоемкость дисциплины

Объем дисциплины	Всего акад./ астр часов для очной формы обучения
	Всего зачетных единиц
Всего академических/астрономических часов учебных занятий	108/ 81
В том числе:	
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий):	54/ 40,5
Лекции	20/ 15
Семинары, практические занятия	30/ 22,5
Промежуточная аттестация	4/3
Самостоятельная работа обучающихся:	54/40,5
Подготовка к контрольным работам (семинарам)	20/ 15
Выполнение творческих заданий (задач, рефератов)	30/ 22,5
Подготовка к зачету	4/

## 4.2. Структура дисциплины

Таблица 5 – Структура дисциплины

№ п/п	Раздел, тема программы учебной дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Всего	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах ауд/астр)			Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации
					Лекции	Практ. зан.	СРС	
1	Раздел 1. Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению	7	1	14	2	4	7	Текущий контроль выполнения этапа
2	Раздел 2. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	7	2	15	3	4	8	Тестирование
3	Раздел 3. Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг	7	3	14	3	5	7	Текущий контроль выполнения этапа
4	Раздел 4. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти	7	4	16	3	4	8	Тестирование
5	Раздел 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде	7	5	14	3	5	8	Опрос; дискуссия
6	Раздел 6. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг	7	6	16	3	4	8	Опрос; дискуссия
7	Раздел 7 Организация предоставления органами власти социально-значимых услуг через подведомственные учреждения	7	6	15	3	4	8	Опрос; дискуссия
Зачет с оценкой				4				Зачет с оценкой
Всего				108/ 81	20/ 15	30/ 22,5	54/40,5	

## 4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

## 4.3.1. Теоретические занятия - занятия лекционного типа

Таблица 6 – Содержание лекционного курса

№ п / п	Наименование раздела дисциплины, темы	Содержание. Планируемые цели	Кол-во ч.	Форма проведения зан-я	Оценочное средство	Формируемый результат
1	Государственная (муниц.) услуга: подходы к определению	Понятия государственной и муниципальной услуги	3	Тем--кая лекция	Устный опрос, тест	3.1. - понятие и признаки государственных и муниципальных услуг;
2	Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ	Теория и международный опыт построения «электронного правительства». Программы модернизации госулар. управления и др. Возникновение и развитие концепции «электронного правительства», опыт ее реализации.	3	Тем--кая лекция	Устный опрос, тест	3.2. - принципы регламентации и стандартизации деятельности органов государственной и муниципальной власти; 3.3. - требования к разработке административных регламентов услуг;
3	Предоставление государственных услуг в электронной форме	Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»: порядок использования при оказании государственных услуг. Применение классификаторов информации, необходимой для предоставления гос услуги.	3	Лекция-дискуссия	Устный опрос, тест	3.4. принципы регламентации и стандартизации деятельности организаций, предоставляющих услуги организационный механизм предоставления государственных и муниципальных услуг;
4	Правовые и организационные аспекты предоставления гос услуг	Особенности организации межведомственного информ-ного взаимодействия: городской и федеральный уровни. Единые требования к предоставлению гос услуг	3	Лекция-дискуссия	Устный опрос, тест	У.2.– ставить цели и формулировать задачи, связанные со стандартизацией и регламентацией деятельности ОВ по предоставлению услуг;
5	Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления гос услуг: актуальные вопросы	Новый подход к организации предоставления гос услуг в МФЦ: услуги, предоставляемые в МФЦ; институт универсальных специалистов; услуги, сопутствующие оформлению документов, и другие меры по созданию в МФЦ комфортных условий для заявителей.	3	Тематическая лекция	Устный опрос, тест	У.2.– ставить цели и формулировать задачи, связанные со стандартизацией и регламентацией деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг;
6	Формирование клиентоориентированного поведения гос. гражданских служащих	Клиентоориентированность поведения: сущность, составляющие и проявления в поведении. Значение клиентоориентированности для первоклассного сервиса. МФЦ как учреждение по оказанию первоклассных гос услуг.	3	Тем--кая лекция	Устный опрос, тест	В.3.– навыками экспертизы реестров государственных и муниципальных услуг;
7	Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам	Цели, задачи и принципы проведения мониторинг качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу. Основные параметры оценки качества услуг с учетом временных и материальных издержек. Задачи мониторинга. Оценка доступности и комфортности предоставления услуг.	2	Тем--кая лекция	Устный опрос, тест	У.5.– разрабатывать системы оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;
		<b>Всего</b>	20			

### 4.3.2. Занятия семинарского типа

Таблица 7 – Содержание практического (семинарского) курса

№ п/п	Темы практических занятий	Кол-во часов	Форма интерактивного проведения занятия	
1.	Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению	5	Работа в малых группах	3.1. - понятие и признаки государственных и муниципальных услуг;
2	Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	5	Устный опрос, тест	3.2. - принципы регламентации и стандартизации деятельности органов государственной и муниципальной власти;
3	Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг	4	Устный опрос, тест	У.3.– организовывать командное взаимодействие в рамках процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг;
4	Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти	4	Устный опрос, тест	
5	Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде	4	Устный опрос, тест	В.2.– навыками оценки эффективности мероприятий по стандартизации и регламентации деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг
6	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг	4	Устный опрос, тест	
7	Организация предоставления органами власти социально-значимых услуг через подведомственные учреждения	4	Устный опрос, тест	В.1.-методологией, принципами и технологиями организации предоставления государственных и муниципальных услуг
	<b>Всего</b>	<b>30</b>		

**4.3.3. Самостоятельная работа**

Таблица 6 – Задания для самостоятельного изучения

№ п/п	Темы	Кол-во часов	Оценочное средство	Формируемый результат
1	Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	9	Подготовка реферата, выступление с презентацией на семинарском занятии	З.2. - принципы регламентации и стандартизации деятельности органов государственной и муниципальной власти;
2	Правовые и организационные аспекты предоставления государственных и муниципальных услуг	9	Подготовка реферата, выступление с презентацией на семинарском занятии	В.2.– навыками оценки эффективности мероприятий по стандартизации и регламентации деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг
3	Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: актуальные вопросы	9	Подготовка реферата, выступление с презентацией на семинарском занятии	У.2.– ставить цели и формулировать задачи, связанные со стандартизацией и регламентацией деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг;
4	Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских и муниципальных служащих	9	Подготовка реферата и с презентации	В.4.– навыками экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг.
5	Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам	9	Подготовка реферата	Подготовка реферата, выступление с презентацией на семинарском занятии
6	Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде	9	Подготовка реферата, выступление с презентацией на семинарском занятии	В.1.-методологией, принципами и технологиями организации предоставления государственных и муниципальных услуг
	Итого	54		

**5.Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

**5.1. Образовательные технологии**

Реализация различных видов учебной работы в процессе освоения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг», предусматривает использование в учебном процессе инновационных образовательных технологий, активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой.

Активные формы занятий побуждают обучаемых к мыслительной активности, к проявлению творческого, исследовательского подхода и поиску новых идей для решения разнообразных задач по направлению подготовки и способствует разнообразному (индивидуальному, групповому, коллективному) изучению (усвоению) учебных вопросов (проблем), активному взаимодействию обучаемых и преподавателя, живому обмену мнениями

между ними, нацеленному на выработку правильного понимания содержания изучаемой темы и способов ее практического использования.

При изучении предусматривается использование образовательных технологий в соответствии с Положением об интерактивных формах обучения в АНООВО «КИУ» (приказ ректора от 22.03.2018 г. № 39 о/д).

### **5.2. Лицензионное программное обеспечение**

В образовательном процессе при изучении дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение:

операционные системы	MS Windows 10 Professional SP1 MS Windows 7 Professional SP1 MS Windows Server 2016 Standard
офисные программы	MS Office 2013 Standart MS Project 2013 Adobe Acrobat 11
базы данных	MS Access 2013
антивирусные пакеты	AVP Kaspersky Endpoint Security 11
система тестирования	INDIGO

### **5.3. Информационные справочные системы**

1. Справочная информационно-правовая система «КонсультантПлюс» (договор № ИП20-92 от 01.03.2020).

### **5.4. Современные профессиональные базы данных**

«Университетская Библиотека Онлайн» - <https://biblioclub.ru/>.

Научная электронная библиотека - [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru).

Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <http://rusneb.ru>

ИПС «Законодательство России» <http://pravo.fso.gov.ru/ips.html>

Polpred.com Обзор СМИ <http://www.polpred.com/>

ИНИОН (Институт научной информации по общественным наукам РАН, Москва) <http://inion.ru/>

ГПИБ (Государственная публичная историческая библиотека, Москва) <http://nbm.ru/>

Парламентская библиотека РФ (Москва) <https://parlib.duma.gov.ru/>

Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ): <https://uisrussia.msu.ru>

## **6. Оценочные средства для проведения входного, текущего, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине и методические материалы по ее освоению**

Типовые задания, база тестов и иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения дисциплины (в т.ч. в процессе её освоения), а также методические материалы, определяющие процедуры этой оценки приводятся в приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

Универсальная система оценивания результатов обучения выполняется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации успеваемости, утверждённое приказом ректора от 19.09.2019г. № 218 о/д и включает в себя системы оценок:

- 1) «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»;
- 2) «зачтено», «не зачтено».

При разработке оценочных средств преподавателем используются базы данных педагогических измерительных материалов, предоставленных ООО «Научно-исследовательский институт мониторинга качества образования».

## 7. Основная и дополнительная учебной литература и электронные образовательные ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

### 7.1. Основная учебная литература

1. Управление в социальной работе: учебник / под ред. Е. И. Холостовой, Е. И. Комарова, О. Г. Прохоровой. – 3-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2021. – 300 с. : ил, табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621696>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04044-3. – Текст: электронный.

2. Комаров Е. И. Управление эффективностью социальных учреждений: учебно-практическое пособие: / Е. И. Комаров, Н. Н. Стрельникова, И. В. Малофеев. – 3-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2021. – 302 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684391>– Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04495-3. – Текст: электронный.

3. Информационная экономика: учебник / Л.Г. Матвеева, А.Ю. Никитаева, О.А. Чернова, Е.В. Маслюкова; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону; Таганрог: Южный федеральный университет, 2018. – 357 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561037> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-2612-3. – Текст: электронный.

4.

### 7.2. Дополнительная учебная литература

1. Идиатуллина, А.М. Электронное правительство в России: от теории к практике / А.М. Идиатуллина; Министерство образования и науки России, Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2016. – 100 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7882-1956-1. – Текст: электронный.

2. Крахин, А. В. Информационные технологии и системы в управленческой деятельности : учебное пособие : А. В. Крахин. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 256 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=607279> – ISBN 978-5-9765-4392-8. – Текст : электронный.

3. Киселева, А.М. Государственные и муниципальные услуги: учебное пособие/ А.М. Киселева; Омский государственный университет им. Ф. М. Достоевского. – Омск : Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2018. – 224 с.: табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562963> – Библиогр.: с. 155-163. – ISBN 978-5-7779-2201-4. – Текст: электронный.

4. Еланцева, О.П. Автоматизация оказания государственных услуг: учебное пособие/ О.П. Еланцева; Тюменский государственный университет. – Тюмень: Тюменский государственный университет, 2016. – 460 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572207> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-400-01262-4. – Текст: электронный

5. Иванов, В. В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий [Текст] / В. В. Иванов, А. Н. Коробова. - М.: ИНФРА - М, 2017. - 382 с.

#### ***Нормативные акты:***

1. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 29.07.2018) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

- Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 N 1376 (ред. от 02.08.2018) "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг"

### **7.3. Электронные образовательные ресурсы**

- Коллекция Федерального центра информационно-образовательных ресурсов ФЦИОР:  
<http://fcior.edu.ru/>
- Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов: <http://schoolcollection.edu.ru>

### **8. Дополнительные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

<http://www.kremlin.ru/> - Официальный сайт Президента России -  
<http://www.gov.ru> – Правительство РФ;  
<http://pravo.msk.rsnnet.ru> - Официальный интернет-портал правовой информации.  
 Государственная система правовой информации;  
<http://gov39.ru> - Официальный сайт Правительства Калининградской области;  
<https://i-exam.ru/> - Единый портал интернет-тестирования в сфере образования

### **9. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для изучения дисциплины используется любая мультимедийная аудитория. Мультимедийная аудитория оснащена современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов.

Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из:

мультимедийного проектора,  
 проекционного экрана,  
 акустической системы,

персонального компьютера (с техническими характеристиками не ниже: процессор не ниже 1.6.GHz, оперативная память – 1 Gb, интерфейсы подключения: USB, audio, VGA).

Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть «Интернет».

Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей учебной программе дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе «Университетская библиотека ONLINE», доступ к которой предоставлен обучающимся. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям ФГОС ВО.

Приложение 1  
к рабочей программе  
дисциплины «Организация  
предоставления  
государственных и  
муниципальных услуг»  
Б1.В.ДВ.10.2

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ВХОДНОГО, ТЕКУЩЕГО,  
РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ  
МАТЕРИАЛЫ ПО ЕЕ ОСВОЕНИЮ**

**«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»  
(Б1.В.ДВ.10.2)**

По направлению подготовки	<b>38.03.04 Государственное и муниципальное управление</b>
Направленность программы	<b>региональное и муниципальное управление</b>
Квалификация (степень) выпускника (уровень направления подготовки)	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>очная</b>

## **6.1. Оценочные средства по итогам освоения дисциплины**

### **6.1.1. Цель оценочных средств**

**Целью оценочных средств** является установление соответствия уровня подготовленности обучающегося на данном этапе обучения требованиям рабочей программы по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»

Оценочные средства – это совокупность материалов, измерительных инструментов, описания оценочных форм и процедур, которые используются для измерения и оценки уровня сформированности компетенций (части компетенции) обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг».

**Оценочные средства включают** контрольно-измерительные материалы для проведения всех видов контроля и оценки в форме тестовых заданий, практических заданий, презентации по проблемным вопросам, и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету с оценкой.

### 6.1.2. Объекты оценивания – результаты освоения дисциплины

Объектами оценивания являются темы занятий.

Результатом освоения дисциплины является формирование компетенции ОПК-2, ОПК-5

Таблица 1 - Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины с указанием этапов их формирования

Контролируемые темы занятий	Контролируемые компетенции (или её части)		Планируемые результаты освоения дисциплины*	Вид контроля и наименование оценочного средства*		
	код	Содержание компетенции		текущий	Тематический (реферат, эссе, дискуссия)	Промежуточная аттестация
Раздел 1. Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению	ОПК-2	Способен разрабатывать и реализовывать управленческие решения, меры регулирующего воздействия, в том числе	3.1. - понятие и признаки государственных и муниципальных услуг; 3.2. - принципы регламентации и стандартизации деятельности органов государственной и муниципальной власти; 3.3. - требования к разработке административных регламентов услуг;	УО-1	T-1 T-2 T-6	3
Раздел 2. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России		контрольно-надзорные функции, государственные и муниципальные программы на основе анализа социально-экономических процессов	У.1.– ставить цели и формулировать задачи, связанные с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг; У.2.– ставить цели и формулировать задачи, связанные со стандартизацией и регламентацией деятельности органов власти по предоставления государственных и муниципальных услуг; У.3.– организовывать командное взаимодействие в рамках процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг; У.4.– разрабатывать административные регламенты государственных и муниципальных услуг;	УО-1	T- 3 T-4 T-5 T-7	3

Контролируемые темы занятий	Контролируемые компетенции (или её части)		Планируемые результаты освоения дисциплины*	Вид контроля и наименование оценочного средства*		
	код	Содержание компетенции		текущий	Тематический (реферат, эссе, дискуссия)	Промежуточная аттестация
Раздел 3. Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функций. Формирование реестров услуг	ОПК-5	Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	У.5.– разрабатывать системы оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг; У.6.– использовать различные методы оценки эффективности деятельности органов власти по стандартизации и регламентации.	УО-2	Т-8 Т-9 Т-20	З
Раздел 4. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти			3.4. – формы предоставления государственных и муниципальных услуг. принципы регламентации и стандартизации деятельности организаций, предоставляющих услуги организационный механизм предоставления услуг; В.1.- методологией, принципами и технологиями организации предоставления услуг	УО-3	Т-10 Т-11 Т-12 Т-18	З
Раздел 5. Предоставление услуг в многофункциональных центрах. Особенности предоставления услуг в электронном виде			В.2.– навыками оценки эффективности мероприятий по стандартизации и регламентации деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг	УО-3	Т-13 Т-14 Т-15 Т-16 Т-17	ЭАТ
Раздел 6. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг			В.3.– навыками экспертизы реестров государственных и муниципальных услуг;	УО-4	Т-15 Т-16 Т-17	ЭАТ
Раздел 7. Организация предоставления органами власти социально-значимых услуг через подведомственные учреждения			В.4.– навыками экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг.	УО-4	Т-18 Т-19	ЭАТ

**6.1.3. Примерные оценочные средства и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений (или опыта деятельности), в процессе освоения дисциплины, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины**

**Примерные оценочные средства для проведения  
текущего контроля**

**Вопросы для устного опроса (УО-1):**

Основная целевая установка клиентоориентированного поведения: «житель – наш клиент».  
Клиентоориентированность поведения: сущность, составляющие и проявления в поведении.  
Значение клиентоориентированности для первоклассного сервиса.  
МФЦ как учреждение по оказанию первоклассных государственных услуг.

**Вопросы для устного опроса (УО-2):**

Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с:

- а) административными регламентами
- б) административными стандартами
- в) государственными стандартами
- г) административными процедурами

**Вопросы для устного опроса (УО-3):**

Универсальный специалист:

- а) осуществляет прием запросов на предоставление государственных услуг и выдачу результатов
- б) принимает решение о результате рассмотрения запросов на предоставление государственных услуг
- в) принимает решение об отказе в предоставлении государственной услуги
- г) осуществляет прием запросов на предоставление государственных услуг и выдачу результатов и принимает решение о результате рассмотрения запросов на предоставление государственных услуг

**Вопросы для устного опроса (УО-4):**

Требования к стандарту предоставления государственной услуги определяют:

- а) Федеральный закон «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» от 21 июля 2005 года № 94-ФЗ
- б) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ
- в) Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 1 июля 2011 № 169-ФЗ
- г) Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ

**ПРИМЕРНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ РУБЕЖНОГО  
КОНТРОЛЯ**

1. Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

- а) комплексный характер предоставления государственных и муниципальных услуг
- б) заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг
- в) доступность и открытость

г) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя

2. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с:

- а) административными регламентами
- б) административными стандартами
- в) государственными стандартами
- г) административными процедурами

3. Предоставление (исполнение) государственных и муниципальных услуг (функций) непосредственно федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, в том числе в многофункциональных центрах по принципу «одного окна», и в электронной форме, подлежит:

- а) унификации на основе единых стандартов и административных регламентов
- б) регламентации, включению в соответствующие реестры и оптимизации их предоставления (исполнения)
- в) реализации в доступном заявителю режиме и с высоким качеством
- г) интенсификации с использованием современных информационных технологий

4. Правовой основой разработки административных регламентов являются:

- а) положения федеральных законов
- б) решения правительственных координационных органов
- в) положения нормативных правовых актов Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации
- г) нормативные акты органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации

5. Базовый регистр информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе – это:

- а) единая централизованная база данных о трудоспособных жителях города, используемая для наделения правом получения субсидий и иных социальных пособий
- б) совокупность данных о гражданах Российской Федерации, хранящихся в архивах органов исполнительной власти и организаций города
- в) информационный ресурс в электронном виде, представляющий собой совокупность сведений и информации об их источниках, необходимый органам исполнительной власти города, организациям для предоставления государственных услуг
- г) информация о правах и обязанностях граждан в сфере предоставления государственных услуг, размещенная на портале государственных услуг города

6. Запись Базового регистра – это:

- а) сведения, хранящиеся в Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе, обработка которых допускается исключительно в автоматизированном режиме
- б) файлы изображений, представляющие собой отсканированные копии поручений руководителей органов исполнительной власти и организаций, предоставляющих государственные услуги города, и хранящиеся в Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг
- в) совокупность сведений Базового регистра, подписанных электронной цифровой подписью (электронной подписью) уполномоченного должностного лица и являющаяся формой внесения сведений в Базовый регистр и правовым основанием для принятия решения при предоставлении государственной услуги
- г) сведение Базового регистра, оформленное в форме бумажного документа

7. Какое из перечисленных действий не осуществляется уполномоченным лицом при внесении сведений в Базовый регистр?

- а) проверка представленных заявителем документов на соответствие требованиям, установленным правовыми актами к оформлению таких документов

- б) проверка достоверности сведений в документе, представленном заявителем при предоставлении государственной услуги, в случаях, установленных правовыми актами
- в) установление наличия сведений в Базовом регистре путем соотнесения соответствующей информации о характеристиках субъектов, объектов, правоотношений со сведениями о заявителе в Базовом регистре
- г) принятие решения о предоставлении заявителю государственной или муниципальной услуги
8. Административный регламент предоставления органом исполнительной власти государственной услуги утверждается:
- а) постановлением Правительства
- б) распоряжением Правительства
- в) Указом Президента
- г) Приказом Комитета государственных услуг города
9. В соответствии со статьей 5 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» обработка хранящихся в Базовом регистре персональных данных в целях, не связанных с предоставлением государственных услуг:
- а) допускается при наличии письменного поручения руководителя органа исполнительной власти – обладателя сведений Базового регистра
- б) допускается при наличии письменного разрешения оператора АС УР
- в) допускается при наличии письменного поручения Президента
- г) не допускается
10. На портале государственных и муниципальных услуг (функций) города размещается информация:
- а) о государственных и муниципальных услугах города
- б) о государственных и муниципальных услугах города, также об услугах, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг города
- в) о наиболее востребованных жителями города услугах вне зависимости от субъекта, предоставляющего услугу
- г) об адресах и времени работы организаций и органов исполнительной власти, которые необходимо посетить в целях сбора документов, необходимых для получения государственной услуги
11. Какой из указанных ниже параметров не относится к предмету количественного анализа оценки качества предоставления государственных услуг?
- а) доступность и комфортность предоставления услуги
- б) количество обращений при получении услуги
- в) время получения услуги
- г) стоимость услуги
12. Выберите правильное утверждение:
- а) первые центры обслуживания населения по принципу «одного окна» создавались в соответствии с федеральными стандартами организации работы таких центров
- б) принципы, в соответствии с которыми создавались первые центры обслуживания населения по принципу «одного окна», в корне противоречили стандартам организации работы многофункциональных центров, утвержденных федеральным законодательством
- в) первые центры обслуживания населения по принципу «одного окна» создавались в то время, когда на федеральном уровне еще не существовало утвержденных стандартов организации работы таких центров
- г) в связи с тем, что центры обслуживания населения по принципу «одного окна» начали создаваться до того, как на федеральном уровне были утверждены стандарты организации работы подобных центров, было принято решение не принимать во внимание новые нормы и продолжать развивать систему МФЦ по собственной модели
13. Внедрения принципа экстерриториальности при предоставлении государственных услуг предполагает, что:

- а) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ
- б) заявитель сможет обратиться за получением услуг в любой МФЦ и любую службу «одного окна» соответствующего органа власти на территории города Москвы вне зависимости от места регистрации
- в) заявитель сможет обратиться за получением услуг в любой МФЦ на территории города Москвы вне зависимости от места регистрации, при этом службы «одного окна» продолжат предоставлять услуги по территориальному принципу
- г) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ

14. Выберите правильное утверждение:

- а) идея предоставления государственных услуг юридическим лицам в едином присутственном месте впервые нашла отражение в Государственной программе города Москвы «Открытое 11 Правительство»
- б) создание многофункциональных центров предоставления государственных услуг для обслуживания юридических лиц является одним из основных направлений дальнейшего развития сети МФЦ на территории города Москвы в рамках реализации Государственной программы города Москвы «Открытое Правительство»
- в) идея предоставления государственных услуг юридическим лицам в едином присутственном месте впервые нашла отражение в Городской целевой программе по созданию окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна»
- г) система предоставления государственных услуг юридическим лицам в едином присутственном месте была апробирована еще на этапе проведения эксперимента по созданию центров обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна», но такая система была признана неэффективной, в связи с чем было принято решение отказаться от создания многофункциональных центров для обслуживания юридических лиц

15. На сегодняшний день услуги каких федеральных ведомств в МФЦ предоставляют универсальные специалисты?

- а) Федеральной миграционной службы, Федеральной налоговой службы, Пенсионного фонда
- б) Федеральной миграционной службы, Федеральной налоговой службы.
- в) услуги всех выше перечисленных ведомств
- г) ни одного из перечисленных ведомств

16. В чем заключается идея перехода на эксведомственный принцип предоставления услуг?

- а) заявитель сможет обращаться за получением необходимых госуслуг к любому свободному универсальному специалисту МФЦ
- б) заявитель сможет обращаться в любой МФЦ и любую службу «одного окна» на территории города Москвы для получения необходимых госуслуг
- в) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ
- г) в едином присутственном месте будут предоставляться наиболее востребованные гражданами государственные услуги

17. Многофункциональные центры предоставления государственных услуг, создаваемые сегодня являются:

- а) структурными подразделениями префектур административных округов
- б) филиалами государственных бюджетных учреждений, учредителем которых является Комитет государственных услуг города
- в) филиалами государственных бюджетных учреждений, учредителями которых являются префектуры административных округов
- г) структурными подразделениями Комитета государственных услуг города

18. Каким правовым актом утверждены Единые требования к предоставлению государственных услуг в городе:

- а) Постановлением Правительства Москвы от 15.08.2011 № 359-ПП «Об услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг»
  - б) Распоряжением Правительства Москвы от 12.05.2011 № 376-РП «О Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве»
  - в) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
  - г) Постановлением Правительства Москвы от 15.11.2011 № 546-ПП «О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве»
19. Государственные и муниципальные услуги подлежат включению в:
- а) Базовый регистр информации
  - б) Реестр государственных и муниципальных услуг
  - в) Перечень услуг, которые являются необходимым необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг
  - г) все выше перечисленные варианты ответов верны

**ПРИМЕРНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕМАТИЧЕСКОГО  
КОНТРОЛЯ  
(темы рефератов, докладов, эссе)**

1. Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению
2. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России
3. Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг
4. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти
5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде
6. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг
7. Организация предоставления органами власти социально-значимых услуг через подведомственные учреждения

**ПРИМЕРНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ  
АТТЕСТАЦИИ ВОПРОСЫ  
(вопросы к зачёту с оценкой)**

1. Развитие понятия «электронное правительство» в нормативных правовых актах, концепциях и стратегиях органов государственной власти.
2. «Электронное правительство: электронные государственные услуги в XXI веке», концепция развития электронных государственных услуг.
3. Основные положения Государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)».
4. Нормативная правовая база использования электронных документов в России и в Москве.
5. Юридическая значимость электронных документов, различные подходы и технологические решения.
6. Основные государственные реестры и регистры, их назначение. Создание и ведение государственных реестров и регистров. Характеристика Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве.

7. Современные информационные технологии и их роль в повышении эффективности работы органов исполнительной власти.
8. Реализация основных государственных функций
9. Общая характеристика функций федеральных органов исполнительной власти по оказанию государственных услуг.
10. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ: основные положения.
11. Информационные ресурсы для обеспечения доступа граждан и организаций к информации о деятельности органа власти.
12. Итоговый доклад Президенту РФ Рабочей группы по подготовке предложений по формированию в РФ системы «Открытое правительство» от 05 мая 2012 г.
13. Основные положения Концепции формирования в Российской Федерации «Открытого правительства» до 2025 года.
14. Основные положения Государственной программы города Москвы «Открытое правительство 2012-2016 гг».
15. МФЦ: предпосылки создания, текущее состояние, перспективы развития (на примере города Москвы).
16. Основные пути повышения качества и доступности государственных услуг.
17. Мониторинг качества предоставления государственных услуг в Москве: критерии качества, рекомендации, перспективы.

## **6.2. Методические материалы**

### **6.2.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Методические рекомендации по изучению дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» представляет собой комплекс рекомендаций и объяснений, позволяющих обучающимся оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины.

В структуре учебного плана бакалавров направления 38.03.04 – «Государственное и муниципальное управление» значительное время отводится на самостоятельное изучение данной дисциплины. В рабочей программе по данной дисциплине приведено примерное распределение часов аудиторной и внеаудиторной нагрузки по различным темам данной дисциплины.

Для успешного усвоения данной дисциплины обучающийся должен:

1. Прослушать курс лекций по данной дисциплине.
2. Выполнить все задания, рассматриваемые на практических занятиях.
3. Выполнить все домашние задания, получаемые от преподавателя.

Словарь терминов обучающийся может пополнять в ходе изучения дополнительной литературы или вносить в него те термины, которые вызывают у него затруднения в усвоении. При подготовке к зачету (с оценкой) особое внимание следует обратить на следующие моменты:

1. Выучить определения всех основных понятий.
2. Проверить свои знания с помощью примерных тестовых заданий.

### **Рекомендации по проведению учебных занятий с обучающимися с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий**

Для проведения контактной работы обучающихся с преподавателем АНООВО «КИУ» с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий определен набор электронных ресурсов и приложений, которые рекомендуются к использованию в образовательном процессе. Образовательный процесс осуществляется в соответствии с

расписанием учебных занятий 2023/2024 учебного года, размещенным на официальном сайте Института.

Организация образовательного процесса осуществляется через личный кабинет на официальном сайте Института. Преподаватель в электронном журнале для соответствующей учебной группы указывает тему занятия. Прикрепляет учебные материалы, задания или ссылки на электронные ресурсы, необходимые для освоения темы, выполнения домашних заданий.

Алгоритм дистанционного взаимодействия:

1.1. Для обеспечения дистанционной связи с обучающимися преподаватель взаимодействует с обучающимися групп в электронной платформе Сферум, либо посредством корпоративной электронной почты (домен @kiu39.ru).

1.2. В сформированных группах обучающихся на платформах (см. выше) преподаватель доводит до обучающихся информацию:

- об алгоритме размещения информации об учебных материалах и заданиях на электронных ресурсах Института.
- индивидуальный график консультирования обучающихся, в т.ч. дистанционном формате.

1.3. Обучающиеся выполняют задание, в соответствии с расписанием учебных занятий в формате ДО и предоставляют их в электронной форме на электронный ресурс.

1.4. Осуществление мониторинга выполнения учебного плана и посещаемости занятий происходит ежедневно преподавателем через электронные ресурсы.

#### **6.2.2. Методические рекомендации по освоению лекционного материала по дисциплине для обучающихся**

Занятия лекционного типа дают обучающимся систематизированные знания о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг».

На лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. При этом обучающиеся должны вести конспект дисциплины. Если обучающийся проявляет недопонимания по какой-либо части предмета, то ему следует задать вопрос преподавателю. Также в процессе лекционных занятий обучающимся необходимо выполнять в конспектах задания, которые предлагает преподаватель в процессе подачи теоретического материала.

#### **6.2.3. Методические рекомендации по подготовке обучающихся к семинарским занятиям по дисциплине**

Для успешного усвоения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» обучающийся должен систематически готовиться к семинарским занятиям. Для этого необходимо:

1. познакомиться с планом семинарского занятия;
2. изучить соответствующие вопросы в конспекте лекций;
3. ответить на вопросы, вынесенные на обсуждение;
4. систематически выполнять задания преподавателя, предлагаемые для выполнения во внеаудиторное время.

В ходе семинарских занятий обучающиеся под руководством преподавателя могут рассмотреть различные точки зрения специалистов по обсуждаемым проблемам. Продолжительность подготовки к семинарскому занятию должна составлять не менее того объема, что определено тематическим планированием в рабочей программе.

Семинарские занятия по «Введение в профессиональную деятельность» могут проводиться в различных формах:

- 1) устные ответы на вопросы преподавателя по теме семинарского занятия;

- 2) письменные ответы на вопросы преподавателя;
- 3) групповое обсуждение той или иной проблемы под руководством и контролем преподавателя;
- 4) заслушивания и обсуждение сообщений.

Подготовка к семинарским занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Для получения более глубоких знаний обучающимся рекомендуется изучать дополнительную литературу (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

#### **6.2.4. Методические рекомендации (Учебно-методическое обеспечение) по организации самостоятельной работы обучающихся**

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся (далее самостоятельная работа обучающихся) – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Цель самостоятельной работы обучающихся – научить осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией, заложить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы привить умение в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию.

Целью самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности государственного служащего, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа обучающихся способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению различных проблем.

Объем самостоятельной работы обучающихся определяется ФГОС и обозначен в данной рабочей программе.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося и определяется учебным планом. Для успешной организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность обучающихся к самостоятельной работе по данной дисциплине и высокая мотивация к получению знаний;
- наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
- регулярный контроль качества выполненной самостоятельной работы (проверяет преподаватель во время семинарских занятий и консультаций);
- консультационная помощь преподавателя (проводится по расписанию, составленному на кафедре и утвержденному заведующим кафедрой).

При изучении каждой дисциплины организация самостоятельной работы обучающихся должна представлять единство трех взаимосвязанных форм:

1. Внеаудиторная самостоятельная работа.
2. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя.
3. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Виды внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся:

- подготовка сообщений;
- подбор и изучение литературных источников;
- поиск и анализ информации по заданной теме;
- анализ научной статьи и др.

Виды аудиторной самостоятельной работы:

- во время лекции обучающиеся могут выполнять самостоятельно небольшие задания: решать несложные задачи, приводить примеры, дополнять классификации и т.д.;

- на семинарских занятиях обучающиеся самостоятельно решают задачи, заполняют таблицы, конспектируют главное из выступлений других обучающихся, выполняют тестовые задания и т.д.

Вид творческой самостоятельной работы:

- обучающиеся могут выбрать тему из предложенных по теме дисциплины, и подготовить сообщение на заданную тему;

- обучающийся может предложить свою тему, заинтересовавшую его, и подготовить сообщение.

Все виды активности преподаватель фиксирует в течение семестра и обязательно учитывает при оценке знаний обучающегося по данной дисциплине.

### **6.2.5. Методические указания по подготовке к экзамену**

Готовиться к экзамену необходимо последовательно, с учетом контрольных вопросов, предложенных в программе дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг».

Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующей теме учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить соответствующие разделы рекомендованной литературы. Работу над темой можно считать завершённой, если вы сможете ответить на все контрольные вопросы и дать определение понятий по изучаемой теме.

Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это позволит сэкономить время для подготовки непосредственно перед экзаменом за счет обращения не к литературе, а к своим записям.

При подготовке необходимо выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем.

Нельзя ограничивать подготовку к экзамену простым повторением изученного материала. Необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания за счет новых идей и положений.

### **6.3.1. Подготовка к опросу на лекционных и практических занятиях, ведение конспекта**

Опрос теоретического материала может проводиться на каждой лекции и практическом занятии согласно перечню рассматриваемых вопросов, указанных в данной рабочей программе.

## Критерии и шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций

Индикаторы компетенции	Оценка сформированности компетенций			
	Не сформирована	Сформирована на уровне		
		пороговом	базовом	продвинутом
Системность и полнота знаний в отношении изучаемых объектов	Уровень знаний ниже минимальных требований. Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа, обучающегося от ответа	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки либо превышающий программу, без ошибок.
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
Наличие владения (Владение опытом, освоение стандартных алгоритмов решения профессиональных задач)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Не только владеет алгоритмом и понимает его основы, но и предлагает новые решения в рамках поставленной задачи. Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
<i>Мотивация (личностное отношение)</i>	<i>Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют</i>	<i>Учебная активность и мотивация низкие, слабо выражены, стремление решать задачи качественно</i>	<i>Учебная активность и мотивация проявляются на уровне выше среднего, демонстрируется готовность выполнять большинство поставленных задач на высоком уровне качества</i>	<i>Учебная активность и мотивация проявляются на высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять нестандартные дополнительные задачи на высоком уровне качества</i>
Дескрипторы уровня сформированности и компетенций		Воспроизводит термины, основные понятия, знает методы, процедуры, свойства, приводит факты, идентифицирует, дает обзорное описание ...	Выявляет взаимосвязи, классифицирует, упорядочивает, интерпретирует, планирует, применяет законы, реализовывает, использует ...	Анализирует, диагностирует, оценивает, прогнозирует, конструирует ...
Характеристика сформированности	Компетенция не сформирована.	Сформированность компетенции	Сформированность компетенции в целом	Сформированность компетенции

Индикаторы компетенции	Оценка сформированности компетенций			
	Не сформирована	Сформирована на уровне		
		пороговом	базовом	продвинутом
и компетенций	Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач.	соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач.	полностью соответствует требованиям либо превышает стандартные требования. Имеющихся знаний, умений, владений и мотивации в полной мере достаточно для применения творческого подхода к решению сложных практических (профессиональных) задач
<b>Критерии оценивания</b>				
	«2»	«3»	«4»	«5»
	«Не зачтено»	«зачтено»	«зачтено»	«зачтено»
Системность и полнота знаний в отношении изучаемых объектов	Не знает	Слабо знает понятия (определения)	Знает основные понятия (определения)	Знает в полном объеме
Наличие умений	Не умеет	Частично умеет	Выполняет в соответствии с требованиями	Умеет обосновать стратегию.... Способен обосновать....
Наличие владений (Владение опытом)	Не владеет	Частично владеет	В целом владеет	Свободно владеет
Мотивация (личностное отношение)	Не мотивирован	Низкая учебная активность	Понимает необходимость получения образования	Проявляет активность в получении качественного образования
<b>Оценка выставляется на основании преобладающего количества критериев</b> При наличии критерия, соответствующего «2» общая оценка выставляется «2».				

**Критерии оценки уровня и степени овладения обучающимся,  
заявленных в РПД образовательных результатов**

**Критерии оценивания ТЕСТОВ и ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ**

<b>% правильных ответов</b>	<b>Оценка по традиционной системе</b>
90-100	Отлично
75-89	Хорошо
60-74	Удовлетворительно
0-59	Неудовлетворительно

**Критерии оценивания ПО УСТНОМУ ОПРОСУ**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценки</b>
«отлично»	Выставляется, если обучающийся раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины; отвечал самостоятельно без наводящих вопросов преподавателя; успешно ответил на тестовые задания, правильно и обоснованно решил ситуационные задачи, продемонстрировал умение заполнять документацию (отчетные и учётные формы). Возможны одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые обучающийся легко исправил по замечанию преподавателя.
«хорошо»	Выставляется, если ответ обучающегося удовлетворяет в основном требованиям на отметку «отлично», но при этом имеет место один из недостатков: допущены одна - две неточности при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух неточностей при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.
«удовлетворительно»	Выставляется если - неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, имеются ошибки при ответах на тесты, неточности в решении ситуационных задач, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала, определенного учебной программой дисциплины.
«неудовлетворительно»	Выставляется в случаях, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или неполное понимание обучающимся большей или наиболее важной части учебного материала; допущены грубые ошибки при ответах на вопросы собеседования, неправильно решены ситуационные задачи, допущены ошибки в ответах на тесты, не продемонстрировано умение заполнения документации; допущены ошибки в определении понятий при использовании специальной терминологии в рисунках, схемах, выкладках, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя.

**Критерии оценивания ПРЕЗЕНТАЦИИ**

<i>Создание слайдов</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
Использование дополнительных эффектов Power Point (смена слайдов, звук, графики)	<b>5</b>
Достаточное количество слайдов (не менее 10)	<b>10</b>
Титульный лист с информационным заголовком	<b>5</b>
Заключительный слайд	<b>5</b>
<b>Содержание</b>	
Наличие иллюстраций (графики, табл. и т.д.)	<b>5</b>
Информация представлена с научной точки зрения, основана на объективных данных	<b>10</b>
Выводы, обоснованы, базируются на доказательной базе	<b>10</b>
<b>Организация</b>	
Текст хорошо написан и сформулирован, структурирован, изложение доступное и ясное	<b>5</b>
Информация изложена грамотно	<b>10</b>
Слайды представлены в логической последовательности	<b>5</b>
Оформление презентации, дизайн	<b>5</b>
<b>Общие баллы</b>	<b>75</b>
<b>Итоговая оценка</b>	

**Форма оценивания:**

«отлично» - 60 -75

«хорошо» - 40 -55

«удовлетворительно» - 30 -35

«неудовлетворительно» - менее 0

### Критерии оценки по промежуточной аттестации

#### Критерии оценивания по УСТНОМУ ОПРОСУ

Оценка	Критерии оценки
«отлично»	выставляется обучающийся, обнаружившему всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой; как правило, оценка «отлично» выставляется усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины и их значение для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.
«хорошо»	выставляется обучающийся, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющему предусмотренные в программе задания, усвоившему основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающийся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«удовлетворительно»	выставляется обучающийся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомому с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающийся, допустившим погрешности в ответе на зачете и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
«неудовлетворительно»	выставляется обучающийся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающийся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

**Критерии оценки по ПРАКТИЧЕСКИМ НАВЫКАМ И УМЕНИЯМ**

Оценка	Критерии оценки
«отлично»	обучающийся обладает системными теоретическими знаниями (знает методику выполнения расчетов, нормативов практических навыков, проч.), без ошибок самостоятельно демонстрирует выполнение практических умений;
«хорошо»	обучающийся обладает теоретическими знаниями (знает методику выполнения расчетов, нормативов практических навыков, и проч.), самостоятельно демонстрирует выполнение практических умений, допуская некоторые неточности (малосущественные ошибки), которые самостоятельно обнаруживает и быстро исправляет;
«удовлетворительно»	обучающийся обладает удовлетворительными теоретическими знаниями (знает основные положения методики выполнения расчетов, нормативов практических навыков, проч.), демонстрирует выполнение практических умений, допуская некоторые ошибки, которые может исправить при коррекции их преподавателем;
«неудовлетворительно»	обучающийся не обладает достаточным уровнем теоретических знаний (не знает методику выполнения расчетов, нормативов практических навыков, и проч. и/или не может самостоятельно продемонстрировать практические умения или выполняет их, допуская грубые ошибки.

Автономная некоммерческая образовательная организация высшего образования  
«Калининградский институт управления»

Лист актуализации рабочей программы дисциплин

Б1.В. ДВ.10.2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг

Направление: 38.03.04 - «Государственное и муниципальное управление»,

Направленность: «Региональное и муниципальное управление»

В целях актуализации образовательной программы с учетом появления новых учебников, учебных пособий и других учебно-методических материалов в рабочую программу внесены следующие изменения (дополнения):

пункт 7. Основная и дополнительная учебная литература и электронные образовательные ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

Разработчик: *Чмырева М.Я., к.п.н., доцент*  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«29» мая 2024 г.  
(дата)

Изменения (дополнения) в рабочую программу рассмотрены и утверждены на заседании учебно-методического совета, протокол № 10/23 от «29» мая 2024 г.

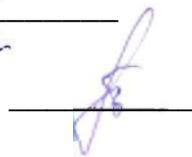
СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОПОП



Чмырева М.Я

Начальник отдел оценки качества образования



Перелева А.М.

29 мая 2024 г. М.П.

